

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENCARI INFORMASI KERJA DIKABUPATEN PEKALONGAN MELALUI LAYANAN SMS BROADCAST BERBASIS DELPHI 7.0 PADA LEMBAGA KONSULTAN TENAGA KERJA BRILLIANT SOLUTION

R.Kurniawan Dwiseptiady¹⁾, Roni Patar²⁾

Fakultas Ilmu Teknik dan Komputer
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
andybrilliant@yahoo.com

ABSTRACT

Every company want hight profit and sustainable for their life, for this purpose they must competing each orther to have the best performance. Developing the greatest market performance need excelent strategy, and maximum effort in all departement. Market performance can be achieved from a good quality seved to the custumers Labor-related issues, it is necessary also be made regarding the selection of information systems. Because this time, a lot of human activities associated with information systems. Not only in developed countries, in Indonesia also has many information systems applied everywhere; in the office, the supermarket, to the airport, and even at home when the user mingle with the internet or via mobile phones. Whether consciously or not, information systems have helped humans According to Dr. Payaman quoted A. Hamzah (1990) workforce includes workers who work within and outside the working relationship with the labor produksi. Produksi tool itself, both physical and mind power. Brilliant Solution is a management consultancy and human resources training of prospective employees who serve both graduated from junior high / high school / MA to college. There, the candidates are trained to know how the work ethic. Within Brilliant Solution is a data collection system candidates are still using Microsoft Excel 2007. So it is still not effective. It is also in informing employees still use manual way. Thus the authors decided to write a program or application "PROSPECTIVE EMPLOYEE INFORMATION SYSTEM DATA COLLECTION AND EQUIPPED FEATURES BASED BROADCAST SMS DELPHI 7.0"

Keywords : *quality serviced, Labor, System, Prospective Employees*

A. PENDAHULUAN

Dalam aktivitas kita sehari-hari tentu tidak dapat terlepas dari berbagai layanan jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan atau organisasi, Maka dari itu persaingan antar penyedia layanan jasa tak dapat terelakkan lagi untuk merebut hati para pelanggan. Sejumlah riset menyimpulkan bahwa

profitabilitas, pangsa pasar, ROI (Return Of investment), perputaran aset, efisiensi biaya, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, minat pembelian ulang, dan komunikasi antar mulut (word-of-mouth-communication) berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa atau layanan sebuah

organisasi. Boulding; et al., 1993; Tjiptono dan Chandra (2016:13). Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono Chandra, 2016:119)

Indonesia adalah negeri dengan persoalan ketenagakerjaan yang dinamis. Terkait dengan permasalahan tenaga kerja ini, perlu juga dibuatkan sistem informasi mengenai seleksinya. Karena saat ini, banyak aktivitas manusia yang berhubungan dengan sistem informasi. Tidak hanya di negara-negara maju, di Indonesia pun sistem informasi telah banyak diterapkan dimana-mana; di kantor, pasar swalayan, hingga bandara, dan bahkan di rumah ketika pemakai bercengkerama dengan dunia internet atau melalui ponsel. Entah disadari atau tidak, sistem informasi telah banyak membantu manusia (Kadir A, 2014:4).

Brilliant Solution merupakan sebuah lembaga konsultan manajemen dan sumber daya manusia yang melayani pelatihan

calon karyawan baik lulusan SMP/SMA/MA sampai perguruan tinggi. Disana para calon karyawan dilatih agar mengetahui bagaimana etika bekerja.

Didalam Brilliant Solution ini sistem pendataan calon karyawan masih menggunakan *Microsoft Excel 2007*. Jadi masih belum efektif. Selain itu juga dalam menginformasikan karyawan masih menggunakan cara manual. Dari pemaparan diatas dapat dilihat bahwa kualitas layanan jasa memiliki peranan yang krusial dalam memaksimumkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya dapat mendorong peningkatan laba perusahaan. Maka sepatutnya penyedia layanan jasa senantiasa melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang dimiliki guna menjaga dan terus menyempurnakan kualitas layanan yang dimiliki agar dapat terus mempertahankan pelanggan serta memperluas jangkauan pasarnya. Hal ini senada dengan pernyataan Danang, Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti (2015:289) bahwa dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, perusahaan diharapkan dapat

mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya melalui skala pengukuran berdasarkan hasil penelitian beberapa pakar sebelumnya. Maka dari itu penulis memutuskan untuk membuat

B. METODE

Metode yang akan dipakai untuk merancang dan menganalisa sistem tersebut dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Literatur

Dilakukan dengan mencari data-data dari perpustakaan atau tempat yang menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan membaca buku-buku, majalah, literature atau sumber-sumber lainya secara langsung maupun tidak langsung.

2. Penulisan lapangan (*Field Research*)

Penelitian dilakukan dengan cara melakukan penelusuran data langsung baik ke sekolah melalui

program atau aplikasi “SISTEM INFORMASI PENDATAAN CALON KARYAWAN DAN DILENGKAPI FITUR SMS BROADCAST BERBASIS DELPHI 7.0

bursa kerja khusus SMK, atau data pencari kerja dari DISNAKER dan data lapangan dari JOB FAIR yang diikuti lembaga Brilliant Solution

3. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden. (Nazir.M, 2011). Dengan definisi tersebut penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada para pencari kerja mengenai kebutuhan informasi berkaitan dengan lowongan kerja.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Jasa

Dalam bisnis jasa, sikap dan layanan karyawan merupakan elemen krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa yang dihasilkan dan dipersepsikan pelanggan. Bila elemen tersebut

diabaikan atau bahkan sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang tidak lama penyedia yang bersangkutan akan kehilangan banyak pelanggan dan dijauhi oleh calon pelanggan. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang

lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang baik. Lewis & Booms (Dalam Tjiptono dan Chandra 2016:125) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi hasil harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa : jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service) (Parasuraman, et.al., 1985). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersesikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa yang dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi

harapan pelanggannya secara konsisten

Pengolahan Data di Perusahaan

Pengelolaan Data memudahkan untuk melihat informasi laporan pendataan kepegawaian baik dalam bentuk laporan bulanan maupun laporan tahunan (Chandra. E, 2009).

Sms Broadcaster

Sms *broadcaser* adalah sebuah aplikasi yang dapat dipergunakan sebagai pengirim pesan singkat (SMS) secara masal. Dengan satu kali mengetik SMS seseorang dapat mengirimkan sms tersebut kepada 1000 orang, bahkan lebih dengan sekali menekan tombol. Sebagai contoh konkrit nya adalah aplikasi dipergunakan oleh sebageian partai politik untuk melakukan promosi anggota calon legislatif melalui sms yang dikirimkan masal sebanyak no hp secara bersamaan. (Sanjaya.A.2003. *Membuat SMS Broadcaster dengan Delphi 7.0 menggunakan komponen oxygen sms*.Yogyakarta).

Delphi

Delphi adalah salah satu bahasa pemrograman berbasis visual

yang merupakan pengembangan dari bahasa Pascal. Karena pemrograman Windows dengan bahasa Pascal masih dirasa cukup sulit, maka sejak tahun 1993 Borland Internasional mengembangkan bahasa pascal yang bersifat Visual. Hasil pengembangan ini adalah dirilisnya Borland Delphi yang pertama pada tahun 1995.(Wawan. K. 2010).

Sejarah Kemunculan Database

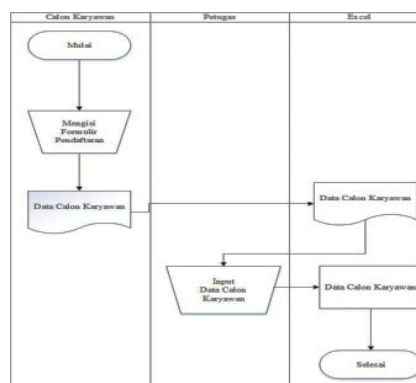
Menurut sejarah, sistem pemrosesan data terbentuk setelah masa sistem pemrosesan berkas. Sistem pemrosesan manual (berbasis kertas) merupakan bentuk pemrosesan yang menggunakan dasar berupa setumpuk rekaman yang tersimpan pada rak-rak berkas. Jika suatu berkas diperlukan, berkas tersebut harus dicari dalam rak-rak tersebut.

Pada saat awal penerapan sistem komputer, sekelompok rekaman

disimpan pada sejumlah berkas secara terpisah. Sistem yang menggunakan pendekatan seperti ini biasa disebut sebagai sistem pemrosesan berkas. Sistem ini tentu saja memiliki kelebihan dari pada sistem pemrosesan manual. (Kadir, A. 2014).

Perancangan Konsep

Perancangan Konsep merupakan tahap penentuan secara keseluruhan mengenai perancangan konsep program aplikasi pendataan calon karyawan dan dilengkapi fitur sms *broadcast* agar mempunyai tujuan yang jelas untuk mempermudah calon karyawan dalam mendaftar kerja. Berdasarkan konsep aplikasi pendataan calon karyawan dan dilengkapi fitur sms *broadcast*, maka dibuat deskripsi seperti tabel dibawah ini:

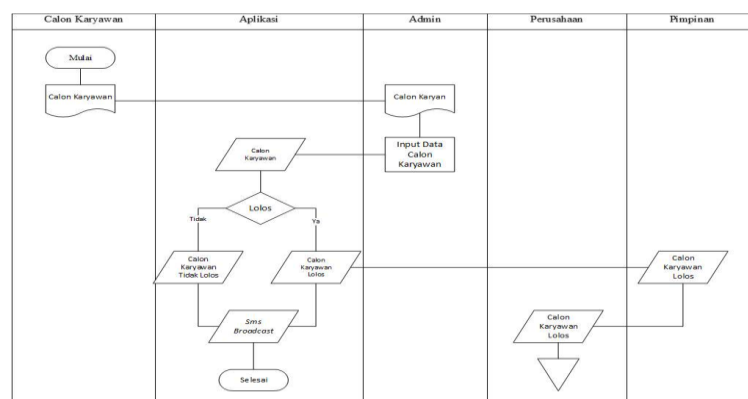


Gambar 1 Flowchart Sistem yang sedang berjalan

Tabel 1 Deskripsi Konsep Sistem informasi pendataan calon karyawan berfasilitas sms broadcast

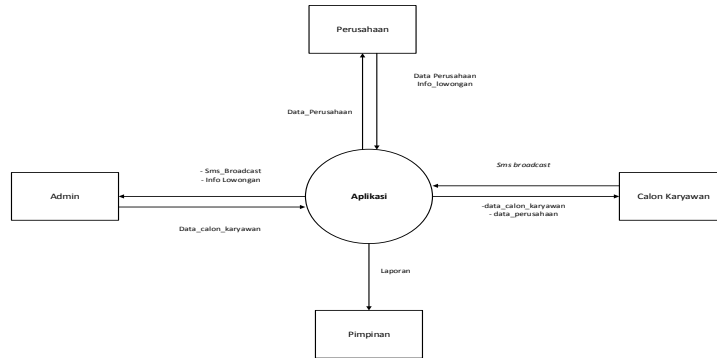
No	Aktor	Kegiatan
1	Judul	Sistem Informasi Pendataan Calon Karyawan berfasilitas sms <i>broadcast</i>
2	Tujuan dan manfaat	Manfaat dari penelitian ini adalah dapat membantu proses pendataan calon karyawan dan menginformasikan calon karyawan yang lolos menggunakan Sistem Informasi pendataan calon karyawan berfasilitas sms <i>broadcast</i> . Tujuan dari penelitian ini adalah dapat mempermudah admin untuk menginput dan menginformasikan calon karyawan yang lolos
3	Image	Gambar dan <i>background</i> menggunakan format file jpg yang dibuat menggunakan photoshop cs3

Sumber (Kadir 2014)



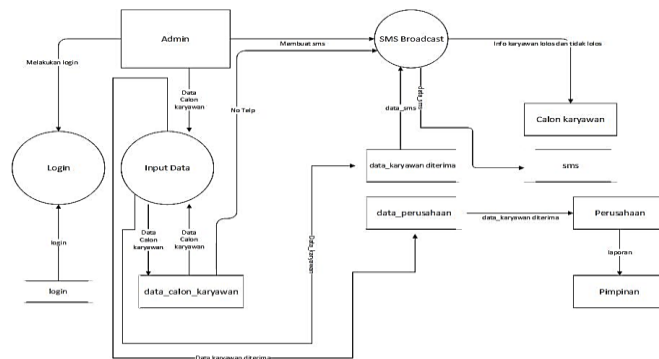
Sumber: (Kadir 2014) dikembangkan untuk penelitian

Gambar 2. Flowchart Sistem yang diusulkan



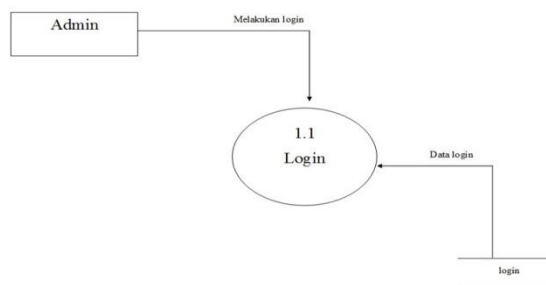
Sumber: (Sanjaya 2003) dikembangkan untuk penelitian

Gambar 3. Konteks Diagram



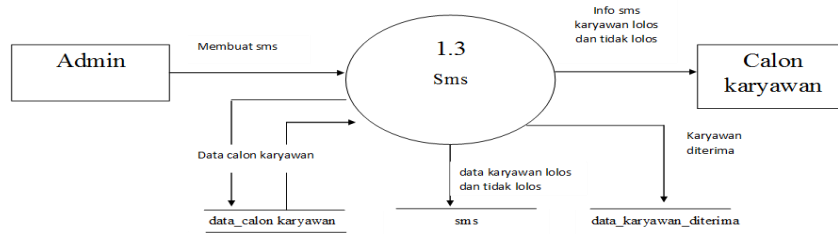
Sumber: (Sanjaya 2003) dikembangkan untuk penelitian

Gambar 4. DFD Level 0 (input data dan info sms)

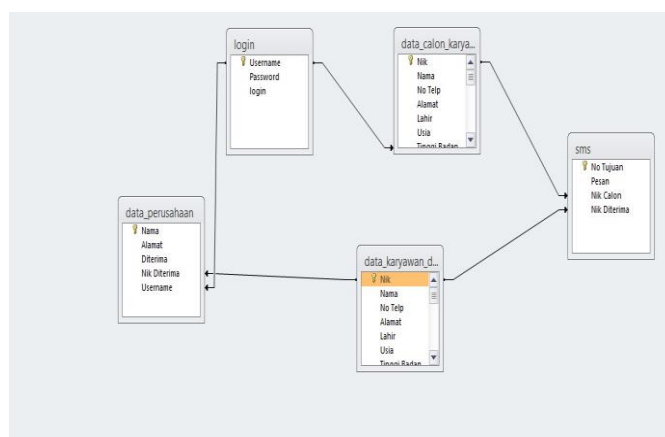


Sumber: (Sanjaya 2003) dikembangkan untuk penelitian

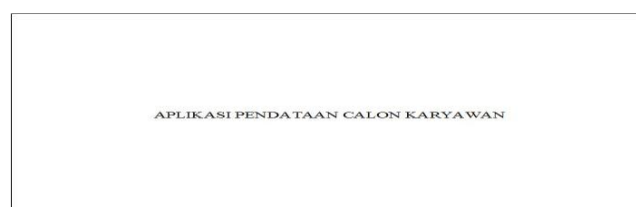
Gambar 5. DFD Level 1 Proses 1 (Login)



Sumber: (Sanjaya 2003) dikembangkan untuk penelitian
Gambar 6 DFD Level 1 Proses 3(sms broadcast)



Sumber (Purnomo 2011) dikembangkan untuk penelitian
Gambar 7 ERD Sistem yang diusulkan



Sumber (Purnomo 2011) dikembangkan untuk penelitian
Rancangan Halaman utama Opening Aplikasi

Sumber (Purnomo 2011) dikembangkan untuk penelitian

Gambar 8 Rancangan Halaman *Login User*



Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian

Gambar 9 Tampilan Halaman Pembukaan Aplikasi Pendataan Calon Karyawan

Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian

Nik	Nama	No Telp	A
33443	Novi	0877665522	K

Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian

Nama Perusahaan	Brilliant Solution
Alamat	Puri Mutiara Blok B gejlilg kajen Jl Pahlawan
No Telp	085640789418
Admin	Roni Patar
C.e.o	R.Kurniawan Dwi Septiady.SIP,MM

Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian

Tampilan Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	<input type="text"/>
Alamat	<input type="text"/>
NoTelp	<input type="text"/>
Admin	<input type="text"/>
C.e.o	<input type="text"/>

Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian

Tampilan Ubah Identitas Perusahaan

Form8

Ganti Akun

Username

Password

Masukan Username Untuk Perubahan Akun

Username

Username	Password
Admin	Admin

Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian
Tampilan Ubah Akun

Form10

Pencarian Data Calon Karyawan

Filter Data Perusahaan

Filter Nama Sekolah

Nik	Nama
33443	Novi
334456	Tasjo

Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian
Pencarian Data Calon Karyawan

Form11

Fiter Data Karyawan Diterima

Filter Data Perusahaan

Filter Nama Sekolah

Nik	Nama
33443	

Sumber delphi 07. Dikembangkan untuk penelitian
Pencarian Data karyawan diterima

D. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kebutuhan dapat diambil kesimpulan yaitu: Sistem Informasi diperlukan pada usaha bidang jasa atau layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ,pelaku usaha perlu membuat layanan berbasis digital untuk memudahkan pelayanan terhadap pelanggan termasuk pelayanan terhadap para pencari kerja seperti lembaga brilliant solution consulting.

Saran

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, valarie A. Zeithaml, Leornard. Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).
- Candra, Erni. (2009). Sistem Informasi Pengelolaan data kepegawaian pada PT Sigap Panca Marga Stimik GI MDP. 1.
- Kadir.Abdul (2014). Pengenalan Sistem Informasi. Andi Yogyakarta.
- Nazir.Moh. (2011), Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purnomo, J.(2011). Membuat Log In Multi User di Delphi dan database, beyourself-kepis.blogspot.co.id/2013/10/membuat-log-in-multi-user-di-delphi.html
- Sanjaya, Adi. (2003). Membuat sms *broadcaster* dengan Delphi 7 menggunakan komponen *okygen sms*. Garut: Ilmu Komputer.
- Sunyoto, Danang. dan Fathonah Eka Susanti., 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CAPS (Centre for Academics Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra Gunawan., 2016. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- saran yang disampaikan sebagai berikut: Ditambahkan sistem *online* agar calon karyawan bisa mengisi data sendiri dan admin tinggal validasi penggunaan sistem informasi yang terintegrasi dengan media sosial lebih akan meningkatkan kualitas pelayanan, bagi peneliti pemasaran dan bidang informatika komputer untuk bisa membuat dan merancang sistem yang lebih kompek lagi yang terintegrasi dengan internet dan smartphone android.

Wawan, Kusdiawan. (2010). Cara
Mudah dan cepat membuat
aplikasi database dengan
delphi Gava Media,
Yogyakarta.